

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

AGENT(E) D'HOTELLERIE

Le titre professionnel de : AGENT(E) D'HOTELLERIE¹ niveau V (code NSF : 334 t) se compose de deux activités type, comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles. Un candidat souhaitant obtenir un Certificat Complémentaire de Spécialité doit être titulaire du titre professionnel auquel il est associé.

L'agent(e) d'hôtellerie, effectue les tâches d'entretien quotidien au service d'étage des clients d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier : entretien des chambres, prise en charge l'entretien du linge. Il (elle) prépare et sert également les des petits déjeuners en salle et à l'étage. L'agent(e) d'hôtellerie reçoit des indications écrites ou orales précises de sa hiérarchie et doit les respecter. Il (elle) est tenu(e) de suivre des consignes de sécurité, d'hygiène et d'organisation du travail rigoureuses. Appelé(e) à entrer en contact avec la clientèle pour l'exercice de ses activités, il est requis de sa part une présentation et un comportement adaptés, notamment de discrétion. Il (elle) peut également avoir à s'exprimer dans

un anglais professionnel très simple avec la clientèle étrangère. Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, selon la capacité de l'établissement, la catégorie de l'hôtel. Il (elle) utilise du matériel et des produits professionnels. Le travail requiert une bonne condition physique. Les horaires de travail sont souvent concentrés sur la matinée et s'effectuent par roulement les fins de semaine et les jours fériés. Le contrat de travail peut être un emploi saisonnier. L'agent(e) d'hôtellerie peut être spécialisé(e) en outre sur l'entretien des locaux communs en établissement hôtelier ou para-hôtelier.

■ CCP - EFFECTUER LES OPERATIONS D'ENTRETIEN AU SERVICE DES ETAGES D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARA-HOTELIER

- Entretien des chambres et les sanitaires en milieu hôtelier
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel
- Répondre aux demandes des clients, le cas échéant en anglais, en milieu hôtelier

■ CCP - EFFECTUER LE SERVICE DES PETITS DEJEUNERS D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARA-HOTELIER

- Entretien des locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage
- Prendre la commande et servir le petit déjeuner en chambre et en salle
- Vérifier, présenter et encaisser la note de petits déjeuners des clients

□ CCS - ENTREtenir LES LOCAUX COMMUNS EN MILIEU HOTELIER ET EN ETABLISSEMENT PARA-HOTELIER

- Entretien quotidiennement des locaux communs et les bureaux
- Effectuer avec des moyens mécanisés l'entretien approfondi des locaux communs et des bureaux

code TP 00259 référence du titre : AGENT(E) D'HOTELLERIE¹

Information source : référentiel du titre : AH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 13 mai 2004 (JO du 29 mai 2004)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 13111 – Employé(e) d'étage

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL ²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) ²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 2 Août 2002 (JO du 6 Août 2002)

- décret n° 2002-615 du 26 Avril 2002 (JO du 28 avril 2002)

- arrêté du 8 Juillet 2003 (JO du 1^{er} Août 2003) modifié par l'arrêté du 10 Février 2005 (JO du 25 Février 2005)

- arrêté du 9 Mars 2006 (JO du 8 Avril 2006)

- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006